

تاريخ الإرسال (2021-10-9)، تاريخ قبول النشر (2022-1-23)

\* 1 أ.د. فايز كمال شلدان اسم الباحث الأول:  
2 هديل عبد الحليم أبو حجاج اسم الباحث الثاني :

1 اسم الجامعة والبلد (للأول) الجامعة الإسلامية - فلسطين  
2 اسم الجامعة والبلد (للثاني) الجامعة الإسلامية فلسطين

\* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

fshaladan@iugaza.edu.ps

## جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وعلاقته ببعض المتغيرات

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة، وهي مكونة من (48) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات (الخدمات الأكاديمية، والخدمات الإدارية، وخدمات البيئة الجامعية)، وتكونت عينة الدراسة من (344) طالباً وطالبة، وتم تحليل البيانات من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ومن نتائج الدراسة: أن مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، حصل على وزن نسبي (71.1%) بدرجة كبيرة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجنس، ومتغير التخصص، بينما توجد فروق في متغير الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية لطلبتها، وأوصت الدراسة بضرورة متابعة وزارة التربية والتعليم العالي للخدمات التي تقدمها الجامعات لطلبتها، وتفعيل دور وحدات الجودة في الجامعات الفلسطينية لتقييم الخدمات المقدمة لطلبتها وتحسين جودتها.

**كلمات مفتاحية:** جودة الخدمات، الجامعات الفلسطينية، طلبة الدراسات العليا.

### service quality provided to graduate students in Palestinian universities and its relationship to some variables

#### Abstract

The study aimed to identify the level of service quality provided to graduate students in Palestinian universities and its relationship to some variables. To achieve the goal of the study, the researchers used the descriptive analytical approach, and the questionnaire was used, and it consisted of (48) paragraphs distributed over three areas (academic services, administrative services, and university environment services), and the study sample consisted of (344) male and female students, and the data was analyzed Through the use of the statistical analysis program (SPSS), and the results of the study: that the level of service quality provided to graduate students in Palestinian universities, obtained a relative weight of (71.1%) to a large degree, there are no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ). ) between the average scores of the sample members' estimate of the quality of service provided to graduate students in Palestinian universities, attributed to the variable of gender and the variable of specialization, while there are differences in the university variable in favor of the Islamic University, the study presented a set of recommendations that contribute to enhancing the level of quality of services provided by universities The study recommended that the Ministry of Education and Higher Education should follow up on the services provided by universities to their students, and activate the role of quality units in Palestinian universities to evaluate the services provided to their students and improve their quality

Keywords: quality of services, Palestinian universities, graduate students.

## المقدمة:

حظي التعليم باهتمام الدول المتقدمة لما له من دور في رقي الأمم، وجاء دور الجامعات في تبني منظومة التعليم بما يعود بالنفع العام على المجتمعات من خلال الأبحاث الأكاديمية، وإعداد الطلبة الجامعيين بالأدوات الضرورية لتطوير المجتمعات الإنسانية. وبدأت الرعاية بالمؤسسات التعليمية في فلسطين منذ أن تسلمت وزارة التربية والتعليم العالي مهامها عام (1996)، يشاركها في بناء هذا الصرح التعليمي خبراء تربويون أكاديميون بأرفع الشهادات والخبرات. وقد لمس الطالب الجامعي هذه التغيرات، فكانت له حافزاً على النجاح والإبداع. وكان من فضل الله عز وجل أن ارتقت فلسطين إلى مستوى راقٍ يطال مستويات كثير من دول العالم في هذا المجال، وقد حظيت فلسطين بنسبة عالية من المتعلمين فيها. وأثبتت التصنيفات العالمية مثل تصنيف (ويبومتر كس)، وتصنيف (UniRank) أن بعض الجامعات الفلسطينية قد تبوأَت منزلة عالية بين جامعات دول العالم (موقع الجامعة الإسلامية بغزة، 2020م).

ويرجع اهتمام فلسطين بالتعليم إلى معرفة المسؤولين بأهمية العلم ودوره في رقي الأمم، ولهذا كان الاهتمام بمؤسسات التعليم العالي، وتوفير الأساتذة الجامعيين المتميزين، والإدارة الناجحة، واستصلاح البيئة لتكون مهياً لنمو العلم والإبداع. وقد حرصت مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية على انتقاء أعضاء هيئة التدريس واختيار الكفاءات العالية في كل علم من العلوم، وإنشاء المكتبات العامة في كل جامعة وإثرائها بمختلف صنوف المعرفة من الكتب المرجعية لتكون زاداً للطلبة عند الحاجة، وتنظيم مواعيد الدارسين وعمل الأساتذة، كما أنها نجحت في المجال الإداري من خلال توفير خدمات القبول والتسجيل داخل الجامعة، وتسهيل إجراءاتها ما يتيح للطلبة يسر وسهولة الالتحاق بالجامعة، وحل مشكلات الطلبة الإدارية، وفي المجال البيئي عملت على توفير المرافق العامة كخدمة الانترنت والحدائق، والمباني وأماكن الترفيه الرياضية، والعيادة الصحية، وغير ذلك من احتياجات تلبية رغبات الطلبة في ظل حالة التنافس بين الجامعات.

وتعد مرحلة الدراسات العليا من المراحل العلمية في مؤسسات التعليم العالي، والتي تتطلب اهتماماً واضحاً من قبل إدارة الجامعات من جميع الجوانب، وخاصة الاهتمام بالطلبة وتوفير احتياجاتهم ومتطلباتهم الأكاديمية والعلمية المناسبة للدراسة (الكندري، 2014م، ص39).

وأصبح ارتباط القدرة التنافسية للمؤسسات واحتفاظها بالحصصة السوقية، يتوقف على مدى تقديم المنتجات والخدمات بالجودة الملائمة التي تتسجم مع متطلبات المستفيدين ورغباتهم (حمود، 2010م، ص19).

فالخدمات الطلابية ذات الجودة العالية تتسبب في احتفاظ الجامعة بالطلبة الموجودين فيها، بالإضافة إلى تحقيق سمعة طيبة للجامعة، ومن ثم امتلاك ميزة تنافسية تساعد على استقطاب الطلبة الجدد للدراسة فيها، أي أن جودة الخدمة الطلابية من أهم مصادر دخل الجامعة، وهذا بدوره يسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة (السعافين، 2015م، ص 18).

وليس خفياً على أحد أن تقوم المؤسسات التعليمية بسبر أغوار طلبة الدراسات العليا بمقاييس علمية لجمع المعلومات عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، ومدى تحقيقها لحاجات ورغبات الطلبة، والوقوف على البنود الإيجابية التي تُرضيهم، وكذلك السلبية التي تتفهم منها، لتعزيز الإيجابيات، وإصلاح السلبيات، وتطوير الأسلوب المُتبع في هذه المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة من الخدمات التي تجذب الطلبة إليها، وتحقق رضاهم، وتوفر لهم ما يحتاجون إليه حتى تكون لهم عوناً، والجزير بالذكر أن من أهداف المؤسسات التعليمية هي تنمية الطالب في جميع الجوانب العامة، والاهتمام بكل ما يرضيه، وحل مشكلاته، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التعليمية الخاصة.

ويعد رضا الطلبة من المصادر الدائمة التي تحقق حاجاتهم، وتساهم في تطوير تحصيلهم الأكاديمي؛ أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها، وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وبالتالي تدني جودة التعليم (شلدان، 2017م، ص 140).

وفي ضوء ذلك تعددت الدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت موضوع الخدمات الطلابية، فأوصت دراسة (سلمان، 2013م) بضرورة الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة الأقصى، كما أوصت دراسة (السعافين، 2015م) بتبني إدارة الجامعات الفلسطينية جودة الخدمات الطلابية كاستراتيجية للمنافسة والتميز.

وعُقدت عدة مؤتمرات تناولت موضوع الخدمات الطلابية، منها (المؤتمر الوطني للخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، 2015م) في جامعة النجاح والذي هدف إلى الاطلاع على واقع الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، كما عُقد (مؤتمر الخدمات الطلابية وتأثيرها على رفاهية الطلبة في كفر الشيخ، 2015م)، والذي تناول مؤسسات التعليم العالي ودورها في تدعيم الخدمات الطلابية.

واستكمالاً للجهود السابقة قام الباحثان بإجراء هذه الدراسة للتعرف إلى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وسبل تعزيزها.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تقدم الجامعات الفلسطينية لأفراد المجتمع فرصة الالتحاق ببرامج الدراسات العليا في مختلف كلياتها العلمية والإنسانية والشرعية، ومنح الدرجة العلمية في برامج الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه، ولحرص الجامعات على تخريج كفاءات بشرية مؤهلة على مستوى عالٍ، وانطلاقاً من أهمية الخدمات الجامعية لطلبة الدراسات العليا أصبح من الضروري معرفة رأي الطلبة حول جودة الخدمات المقدمة لهم من وجهة نظرهم سواء الخدمات الأكاديمية أو الخدمات الإدارية أو الخدمات البيئية، ومعرفة توقعات الطلبة حول هذه الخدمات ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم، فأشارت نتائج دراسة (أبو شمالة وأبو شمالة، 2017م) إلى أن درجة توفر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية جاءت متوسطة، كما أظهرت نتائج دراسة (السعافين، 2015م) أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسط. وأوصت دراسة (حلس، 2015م) بالحاجة إلى تطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة لطلبة الماجستير. وبعد إجراء الباحثين لمقابلات مع عينة مكونة من (30) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية لمعرفة آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة لهم وجد الباحثان ضعفاً وتبايناً في مستوى الخدمات الطلابية وتدني جودتها، الأمر الذي يبرر إجراء هذه الدراسة حول جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، واقتراح سبل لتعزيزها، من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

1. ما درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى إلى متغيرات (الجنس-الجامعة-التخصص)؟

**أهداف الدراسة:** يمكن تحديد أهداف الدراسة فيما يلي:

1. التعرف إلى مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.
2. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير آراء طلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية عن جودة الخدمة المقدمة لهم تعزى إلى متغيرات الدراسة (الجنس-الجامعة-التخصص).

**أهمية الدراسة:** تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال:

## الأهمية النظرية:

1. أهمية الخدمات بالنسبة لطلبة الدراسات العليا في العملية التعليمية وزيادة دافعيتهم للتعلم.

2. إن موضوع دراسة جودة الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة الدراسات العليا هو موضوع مهم لطلبة الدراسات العليا، حيث إن التنافس بين الجامعات يزداد يوماً بعد يوم، كما أن الخدمات أحد أسباب تميز جامعة عن أخرى.
3. من المتوقع أن هذه الدراسة تفتح الباب أمام دراسات أخرى في مجال الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية من أجل التطوير والتعزيز المستمر لنوعية الخدمات التي تقدمها.

#### الأهمية العملية:

1. إن معرفة جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا يعطي الجامعات تغذية راجعة للوقوف على الإيجابيات والسلبيات في الخدمات.
2. قدمت الدراسة مقترحات للجامعات لتعزيز الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة الدراسات العليا، بما يحقق لها سمعة أفضل، وميزة تنافسية أعلى بين الجامعات الفلسطينية.
- حدود الدراسة:** تتلخص حدود الدراسة فيما يلي:
- **حد الموضوع:** اقتصرت الدراسة على التعرف إلى جودة الخدمة الجامعية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في المجالات (الخدمات الإدارية-الخدمات الأكاديمية-خدمات البيئة الجامعية).
  - **الحد المؤسسي:** طبقت الدراسة على عينة من الجامعات الفلسطينية (الجامعة الإسلامية- جامعة الأقصى).
  - **الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على عينة ممثلة من طلبة الدراسات العليا (ماجستير -دكتوراه).
  - **حد المكان:** طبقت الدراسة في المحافظات الجنوبية لفلسطين (قطاع غزة).
  - **حد الزمان:** طبقت الدراسة الميدانية في الفصل الأول من العام الدراسي 2020-2021م.

#### مصطلحات الدراسة: استخدمت الدراسة المصطلحات التالية:

- الجودة:** عرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي أنها أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء (الهويش، 2018م، ص115)
- الخدمة:** "الجهود أو الأنشطة التي تقدمها-مؤسسات التعليم المختلفة-للطلبة بغرض تنميتهم نمواً كاملاً روحياً وجسدياً وعقلياً وعلمياً ونفسياً واجتماعياً وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة التعليمية" (السعافين، 2015م، ص10).

**جودة الخدمة:** "تقييم معرفي، على المدى الطويل، للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة، وأنها الدرجة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار" (lovelock,2008, p609) نقلاً عن (صالح وكمال، 2014م، ص46).

**جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية إجرائياً:** يقصد بها تقديم الخدمات للطلبة المسجلين في برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وهي (الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى) ودرجة جودة الخدمة وملاءمتها لرغبة الطلبة، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، في المجالات الثلاثة (الأكاديمي والإداري والبيئة الجامعية)، والتي حصل عليها الباحثان من خلال أداة الدراسة وهي الاستبانة التي أعدها لهذا الغرض.

**الطلبة:** يقصد بهم في الدراسة الحالية طلبة المستويين الأول والثاني الملحقين فعلاً بالدراسة في برامج الدراسات العليا في الجامعة في الفصل الدراسي الأول من العام (2020-2021م).

**الدراسات العليا:** هي برامج تعليمية تمنح درجة الماجستير والدكتوراه في بعض التخصصات التي تتبناها الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (دياب، 2017م، ص9).

**الجامعات الفلسطينية:** هي المؤسسات التي يضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، الدرجة الجامعية الأولى، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، 2018م).

يمثل طلبة الدراسات العليا شريحة مهمة في المجتمع ونخبة الأفراد، بما يملكون من قدرات عقلية، ومهارات علمية، واستعدادات بحثية، تمكنهم من دراسة مشكلات المجتمع المختلفة، ويتفاعلون مع قضاياها الآنية والمستقبلية، ويقدمون الدراسات الاقتصادية والتربوية والاجتماعية والسياسية والإدارية التي ترتقي بمجتمعهم، ويتوصلون إلى نتائج يمكن توظيفها في الميدان للتخلص من المشكلات التي تؤثر على إمكانية المشاركة في التقدم الحضاري للمجتمع، لذلك تولي الجامعات الفلسطينية أهميتها لبرامج الدراسات العليا، وتعمل على التوسع فيها من خلال فتح الأقسام المختلفة، واستحداث البرامج الجديدة التي تلبي حاجات سوق العمل بالإضافة إلى تمكين الطلبة من الحصول على مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات المقدمة لهم.

❖ **تعريف الجودة اصطلاحاً:** بين علماء الاصطلاح تعريف الجودة كل حسب مجاله العلمي، حيث ذكروا تعريفات كثيرة منها ما ارتبط بعلم الاجتماع وعلم السياسة وعلم الأخلاق وعلوم الشريعة وعلم التربية وغيرها، ويذكر الباحثان من هذه التعريفات ما يلي:

تُعرّف المنظمة الدولية للمعايير (ISO) (The International Organization for Standardization) الجودة بأنها:

"إجمالي خواص المنتج، أو العملية، أو التنظيم، أو الفرد، أو النشاط أو النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية" (فكرون، 2015م، ص 278).

فيما عرف المعهد الأمريكي الجودة بأنها: "جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة" (البيلاوي وآخرون، 2008م، ص 21)، وعرفها (الترتوري، وجويحان، 2006م، ص 29) بأنها "فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد".

ويرى الباحثان من خلال التعريفات السابقة أن الجودة تعبر عن الحالة الأصلية في تلبية الاحتياجات المطلوبة للمنتج ضمن مواصفات متميزة ينافس غيره في المواصفات التي يمتلكها.

#### ❖ أهمية تطبيق الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا:

تحرص مؤسسات التعليم العالي على تفعيل معايير ومبادئ الجودة الشاملة في برامجها لترغيب الطلبة بالانضمام إليها في ظل حالة التنافس بينها، وفيما يلي أهمية تطبيق الجودة الشاملة في برامج الدراسات العليا:

1. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
2. تطوير المهارات القيادية والإدارية في المؤسسة.
3. تنمية مهارات العاملين ومعارفهم واتجاهاتهم في الحقل التربوي.
4. تقليل الهدر التربوي والتسرب من المؤسسة.
5. تحقيق رضا المستفيدين من طلبة ومعلمين وأولياء أمور.
6. الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتاحة.
7. تخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف المنشودة.
8. نشر ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم (شلدان والقطار، 2020م، ص 10).

#### ❖ تعريف جودة الخدمة: تعرف بأنها "العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان

العملية التعليمية، والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، أساليب وتقنيات التدريس، المكتبات، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية. إلخ، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استعادة الطلبة منها" (العرموطي وعز الدين، 2016م، ص 1199).

## الخدمات الجامعية للطلبة:

إن مفهوم الخدمة التعليمية يتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل جميع أركان العملية التعليمية من: معلم، وطالب، وإدارة، وبنية أساسية... الخ، وذلك بالنظر إلى المؤسسة نظرة كلية شاملة، وتحديد جوانب القوة ومواطن الضعف، إضافة إلى قياس فاعليتها وجودتها، تمهيداً لتحسين مخرجاتها، عن طريق توفير المتطلبات التي يستلزمها النظام التعليمي مثل التكنولوجيا، باعتبارها مؤسسة متكاملة، أي تقديم وتوفير الخدمات التعليمية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب، وإلى رضا جميع المستفيدين، وتعتمد على مبادئ الجودة الشاملة، والتي تنص على أن الجميع شركاء من أجل الجودة. لذلك نجد أن الخدمات التعليمية تعد أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار، وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم (العرومطي وعز الدين، 2016م، ص 1199).

### ❖ أهمية الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا:

تتبع أهمية الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا من كونها:

1. وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلبة، فهي تسهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم.
2. ضرورة ملزمة لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، فتقديم بعض التسهيلات والإعانات في المسكن والمأكل والاستشارات النفسية والاجتماعية ... وغيرها تقلل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بينهم، بما يسهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، ويجعله واقعاً ملموساً.
3. تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.
4. الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلبة، وحمايتهم من الانحراف (الدشان، 2003م، ص 5).
5. الإسهام في إعداد قادة متمكنين من الطلاب في كافة المجالات.
6. غرس المعاني السامية في نفوس الطلبة لحب الوطن، والانتماء إليه، وأداء الواجب نحوه، ومساعدتهم للتزود بالمعرفة الإنسانية في شتى المجالات.
7. مواكبة التطور والتعرف إلى ما توصلت إليها التقنيات الحديثة ووسائل جمع المعلومات.
8. نشر الوعي بين الطلبة في كافة مجالات الحياة بما يتوافق مع تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف.

9. الإفادة من أوقات الفراغ لدى الطلاب وحسن استثمارها، وتنمية وصل مواهبهم وتوجيهها التوجيه السليم وتدريبهم على المشاركة الفعالة (أبو النصر، 2009م، ص ص 214-213).

ويرى الباحثان أن الخدمات الطلابية ذات أهمية كبرى للطلبة والجامعة، فهي تسهل العملية التعليمية، وتحقق الرضا الكامل للطلبة عن الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة أنها تساعد على الاحتفاظ بالطلبة واستقطاب طلبة جدد للالتحاق بالدراسة فيها، وتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.

#### ❖ عناصر الخدمات الطلابية للدراسات العليا بالجامعات:

إن جميع الجامعات الفلسطينية تقدم خدمات، وتتشابه في خدماتها التي تقدمها لطلبة الدراسات العليا سواء الخدمات الإدارية أو الخدمات الأكاديمية أو الخدمات البيئية، ولكنها تختلف وتتميز في نوعية وكيفية تقديم هذه الخدمات، وتحقيق رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم بما يحقق في النهاية الرضا والانتماء إلى المؤسسة وتطوير الأداء المؤسسي والقدرة على المنافسة. تتشكل البيئة التعليمية من عناصر رئيسة لها علاقة بالتأثير في شخصية الطلبة ومبانيها بدءاً من المنهج الدراسي العلمي، وأعضاء الهيئات التدريسية، والإدارات الجامعية بكافة مستوياتها العليا والمساندة، والتفاعل الإيجابي بين كل من الإدارات الجامعية والطلبة، وبين الطلبة أنفسهم، مروراً بالأنشطة العلمية والرياضية والخدمية والترفيهية، وما ينبغي توافره في الجامعة من المختبرات، والقاعات التدريسية، والمصليات، والمطاعم والنوادي الطلابية، والصالات الرياضية، وصولاً إلى التعاون مع المجتمع، لذا فالبيئة التعليمية ليست فقط مكاناً لإكساب طلابها المهارات الأكاديمية والتزود بالمعارف العلمية، بل تشكل مجتمعاً مصغراً يتم فيه التفاعل بين كافة الأعضاء والعناصر ويؤثر بعضهم في بعض اجتماعياً وثقافياً (العساف، 2008م، ص 567). ومع ذلك فلا تزال الجامعة في حاجة إلى الوقوف على جوانب القوة والضعف فيما تقدمه من خدمات وخبرات وفقاً لآراء الطلبة، كما قد تسهم في مساعدة أصحاب القرار على الاطلاع على الواقع الذي يعيشه الطلبة، سعياً إلى تحقيق رضاهم (الغامدي وحورية، 2017م، ص ص 85-86).

#### أولاً: الخدمات الأكاديمية:

وهي ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس، ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها (الحوري وآخرون، 2012م، ص 16). وهي كل ما تقوم به الجامعة (ممثلة بوحدة الخدمات الطلابية) من خدمة طلاب وطالبات الجامعة، وتطوير وتبسيط الإجراءات الإدارية والأكاديمية لهم، وتلبية احتياجاتهم ومساعدتهم لتنمية الجوانب المختلفة من شخصياتهم، وزيادة مهاراتهم في التعامل مع الصعوبات المختلفة خلال فترة الدراسة، التي قد تؤثر سلباً على أدائهم الأكاديمي أو استمرارهم بالجامعة، والعمل

على توفير كافة الإمكانيات الأساسية التي تحثهم على التفوق والإبداع ليشعروا بوجودهم الاجتماعي كأعضاء ذوي فاعلية وكفاءة عالية في البيئة الجامعية، وكل ذلك عن طريق تقديم أجود الخدمات الهادفة والمتميزة والراقية المبنية على التطوير والتقنية الحديثة ووفق معايير الجودة الشاملة التي تسعى إليها الجامعة في ظل ازدياد وسائل الاستثمار في المشاريع التعليمية والفكرية والبحث العلمي، وبما يتفق مع المعايير المحلية والعالمية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي (الغامدي وحورية، 2017م، ص88).

#### ثانياً: الخدمات الإدارية:

وتركز هذه الخدمات على الجوانب الإدارية للخدمات التعليمية التي تتضمن تقديم خدمات أساسية لطلبة الدراسات العليا، مثل توفر دليل خاص بالطلبة للإجابة عن تساؤلاتهم والتعرف على برامج الدراسات العليا بالجامعة، كذلك خدمات القبول والتسجيل، الخدمات المعلوماتية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، وخدمات الرسوم الجامعية والمنح الدراسية والقروض التي توفرها الجامعة للطلبة المحتاجين والمتفوقين، فالتعليم حقٌ للجميع، وتوفر الطواقم الإدارية المتخصصة كلٌ في مجاله لمساعدة الطلبة وتلبية احتياجاتهم، كما تتيح للطلبة حضور المناسبات التي تقام داخل الجامعة، والمشاركة في المؤتمرات العلمية، فالخدمات الإدارية ذات أهمية لا تقل عن الخدمات الأكاديمية والتحصيل الدراسي التي تنطوي عليها العملية التعليمية.

#### ثالثاً: خدمات البيئة الجامعية:

تعتمد هذه الخدمات على خدمات الحرم الجامعي التي تتضمن تقديم خدمات أساسية لطلبة الدراسات العليا، مثل توفر قاعات التدريس المجهزة (التهوية، الإضاءة، ووسائل الإيضاح، ووسائل سمعية بصرية) التي تتناسب مع أعداد الطلبة، وجود المرافق العامة والخاصة لطلبة الدراسات العليا لتحسين أداؤهم، والخدمات الصحية من خلال توفير عيادة طبية حديثة مزودة بالتجهيزات اللازمة من طاقم أطباء وممرضين وصيدلانية وأجهزة طبية لعمل الفحوصات والتحليل، والقيام بعملية التحويل للمستشفيات العامة عند الحاجة لذلك، وعمل ندوات طبية إرشادية وتوعوية للطلبة، وتوفير أماكن مريحة في الساحات لجلوس الطلبة في أوقات الاستراحة، أيضاً توفير كافيتريا تلبى رغبات الطلبة من الأكل والمشرب، ومتابعة النظافة العامة والتخلص من النفايات للحفاظ على بيئة صحية خالية من الأمراض، وغيرها من الخدمات التي تسهم في تمكين الطلبة من تحقيق أهداف العملية التعليمية.

ويرى الباحثان أن الخدمات الأكاديمية والإدارية والبيئية تعتبر العمود الأساس التي تستند إليه الجامعات وخاصة لطلاب الدراسات العليا، فلطالما توفرت هذه الخدمات وفق معايير الجودة العالمية ما أدى إلى رضا طلبة الدراسات العليا وزيادة الإقبال على برامجها وزيادة انتماء طلبتها إليها، ويعتبر مدى توفر هذه الخدمات من العناصر التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد معايير اعتماد الجامعات.

#### الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحثين على الأدب التربوي في مجال جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا توصلوا إلى مجموعة من الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، حيث أشارت دراسة الشواور (2020م) بعنوان "مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب"، هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب، ولتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبناء استبانة مكونة من (33) فقرة، توزعت على أربعة مجالات هي: جودة التدريس، تقويم الطالب، الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. وتم استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس، وتبين أنه يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت بمستوى جيد، كما بينت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تُعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس.

كما أشارت دراسة الهويش ومحبوب (2018م) بعنوان: اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم، وهدفت الدراسة إلى معرفة نوعية اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم. وظفت الباحثتان المنهج الوصفي المقارن لمناسبته لهذه الدراسة. واستخدمت الباحثتان مقياساً لقياس مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية مكون من (60) فقرة موزعة على (12) مجالاً. وطبقت الدراسة على عينة عددها (900) طالباً وطالبة من جامعة الملك فيصل. وأظهرت النتائج أن اتجاه طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم بلغ درجة متوسطة.

وأجرى العوضي (2018م) دراسة بعنوان: قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة (جامعة القدس المفتوحة نموذجاً)، هدفت الدراسة قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة. وظف الباحث المنهج الوصفي لملاءمته لأغراض الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس الخدمات (SERVQUAL). وطبقت على عينة مكونة من (348) طالباً وطالبة في فروع جامعة القدس المفتوحة بمحافظة غزة. وأظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمتوسطات جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات المعاصرة كما يراها الطلبة كبيرة.

وأجرى عزام (2018م) دراسة بعنوان: أبعاد جودة الخدمة ورضا الطلاب: دراسة سعودية لمؤسسات التعليم العالي الخاصة، هدفت الدراسة دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب في قطاع التعليم. واستخدم الباحث مقياس نموذج الفجوات (SEVQUAL). واستخدم أداة الاستبانة مكونة من (6) أقسام على مقياس ليكرت الخماسي. طبقت على عينة مكونة من (250) طالباً وطالبة من

مختلف المستويات والتخصصات في جامعات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية ترتبط ارتباطاً إيجابياً برضا الطلبة.

ودراسة شلدان (2017م) بعنوان: مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذا النوع من الدراسات. واستخدم أداة الاستبانة مكونة من (36) فقرة موزعة على (3) مجالات. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (264) طالباً وطالبة من كلية التربية في الجامعة الإسلامية. وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الأكاديمي لدى الطلبة بلغ وزنه النسبي (74.40%) بدرجة تقدير كبيرة،

ودراسة شاندرنا وآخرون (2018م) بعنوان: تأثير جودة الخدمة على الطالب وولاء الطالب: دراسة تجريبية، حيث هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وولاء الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في مقاطعة رياو الاندونيسية. واستخدم الباحثون البحث التصميمي السببي أو التوضيحي. واستخدم الباحث نموذج المعادلات الهيكلية (SEM). وطبقت الدراسة على (1000) طالبة من (13) جامعة وكلية في مقاطعة رياو. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة اتجاه رضا الطلاب. ودراسة سليم وآخرون (2017م) بعنوان: جودة الخدمة ورضا الطلاب: الدور المعتدل للثقافة الجامعية والسمعة والسعر في قطاع التعليم في باكستان، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلاب عن الدور المعتدل لسمعة الجامعة والسعر والثقافة الجامعية. واستخدم الباحث المسح المقطعي. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة الدراسة الانقسائية. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (900) طالباً وطالبة من (20) مؤسسة تعليمية عالية. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة تؤثر بقوة وبشكل كبير على رضا الطلاب في قطاع التعليم.

ودراسة كوندي وآخرون (2014م) بعنوان: تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في المستوى العالي من مؤسسات التعليم دراسة حالة لجامعة جومال، ديخان، خبير باختونخوا باكستان، هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع التعليم. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. واستخدم الباحثون نموذج الفجوات (SERVQUAL) مكون من (6) عناصر (الاستجابة-الموثوقية-الضمان-التعاطف-الملموسة-الرضا)، وأداة الاستبانة. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (200) طالب وطالبة من جامعة جومال وجامعة ديخان الباكستانية. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة كبيرة بين الملموسة والضمان ويعتبرها الطلاب الأكثر أهمية لتحسين جودة الخدمات في نظام التعليم العالي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف:

من حيث منهج الدراسة: جميع الدراسات استخدمت منهجاً واحداً وتعددت استخداماته:

■ معظم الباحثين استخدموا المنهج الوصفي التحليلي، بينما استخدمت الهويش وآخرون (2018م) المنهج الوصفي المقارن، واستخدم شاندرآ وآخرون (2018) البحث التصميبي، واستخدم سليم وآخرون (2017) المسح المقطعي.

من حيث أداة الدراسة: استخدم الباحثون أداة الاستبانة كدراسة الشاوره (2020م) استخدم الهويش وآخرون (2018) مقياس لقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية، واستخدم العوضي (2018)، وعزام (2018)، مقياس (SERVQUAL)

من حيث عينة الدراسة: معظم الدراسات استهدفت طلاب مرحلة البكالوريوس، بينما استهدف حلس (2015) طلاب الدراسات العليا.

ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. التعرف إلى المنهج والأسلوب المناسب ومتغيرات الدراسة.

2. تحديد مجالات الدراسة التي ستبنى عليها أداة الدراسة.

3. تحديد الخدمات التي يحتاجها الطلبة.

4. الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات واختيار الأداة الأنسب.

5. الاطلاع على المصادر والمراجع التي تتناسب مع الدراسة الحالية وتثريها.

ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة، حيث يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطواتها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يعتمد على سبر غور مشكلة أو ظاهرة ما بغرض التعرف إلى حقيقتها على

أرض الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفياً بوصفها، وتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها (عفانة ونشوان، 2018م، ص 187)

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا المنتسبين لجامعتي الإسلامية والأقصى والبالغ عددهم حوالي (3273) طالباً وطالبة حسب إحصائية دائرتي القبول والتسجيل في الجامعتين، وجدول (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1): يبين توزيع مجتمع الدراسة

الإجمالي	العدد	المتغيرات	
3273	1877	نكر	الجنس
	1396	أنثى	
	2175	الإسلامية	الجامعة
	1098	الأقصى	
	452	علمي	التخصص
	2821	إنساني	

\* حسب إحصائية دائرتي القبول والتسجيل في الجامعتين

ثالثاً: عينة الدراسة:

أ. العينة الاستطلاعية: تم اختيار عينة استطلاعية قوامها (30) طالباً وطالبة، لإجراء اختبارات الصدق والثبات على أداة الدراسة، وتم استئناؤها من عينة الدراسة.

ب. العينة الفعلية للدراسة: وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة وقد بلغ عددها حوالي (344) بنسبة (10.5%)، وقد تم توزيع (344) استبانة، وقد تم استرداد جميع الاستبانات وجميعها كانت صالحة.

وذلك بتطبيق معادلة حساب حجم العينة بدلالة مجتمع الدراسة ومستوى الدلالة (عفانة ونشوان، 2018م، ص 181).

$$N = \frac{mN}{\left[ \left( \frac{a}{m} \right)^2 \times (mN) \right] + 1}$$

N = حجم العينة.

a = مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

mN = حجم المجتمع الأصلي.

والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

أولاً: البيانات الشخصية:

1- متغير الجنس:

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	197	57.2
انثى	147	42.7
المجموع	344	100

يبين جدول رقم (2) أن (197) فرداً من أفراد العينة هم ذكور، أي بنسبة (57.2%) من عينة الدراسة، وأن (147) فرداً من أفراد العينة هم إناث أي بنسبة (42.7%).

2- متغير الجامعة:

جدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجامعة

الجامعة	العدد	النسبة المئوية
الإسلامية	254	73.8
الأقصى	90	26.16
المجموع	344	100

يبين جدول رقم (3) أن (254) من أفراد العينة أي بنسبة (73.8%) من الجامعة الإسلامية، وأن (90) فرداً من أفراد العينة أي بنسبة (26.16%) من جامعة الأقصى.

3- متغير التخصص:

جدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية
علمي	48	13.96
إنساني	296	86.04
المجموع	344	100

يبين جدول رقم (4) أن (48) فرداً من العينة أي بنسبة (13.96%)، تخصصهم علمي، وأن (296) فرداً من العينة أي بنسبة (86.04%) علوم إنسانية.

رابعاً: الاستبانة: استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة.

أولاً: البيانات الأولية: تكونت من البيانات العامة وهي (الجنس-الجامعة- التخصص)

ثانياً: فقرات الاستبانة: جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، وتشمل (48) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات هي:

❖ المجال الأول: الخدمات الأكاديمية ويتكون من (16) فقرة

❖ المجال الثاني: الخدمات الإدارية من (17) فقرة

❖ المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية ويتكون من (15) فقرة

❖ صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

صدق فقرات الاستبانة:

صدق الاستبانة يشير إلى: "مدى صلاحية استخدام درجات المقياس للقيام بتفسيرات معينة" (أبو علام، 2010م، ص 465) أي أن تقيس الاستبانة ما وضعت لأجله.

تم التأكد من صدق الاستبانة بالطرق التالية:

1) الصدق الظاهري (صدق المحكمين): للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها الأولية، تم عرضها على (10) من المحكمين والخبراء في مجال التربية، ومن أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وقد استجاب الباحثان لآراء السادة المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده لهذا الغرض.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) طالباً وطالبة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له كما يلي:

1. الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة: جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.

1.1 الصدق الداخلي لفقرات المجال الأول: الخدمات الأكاديمية

قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (الخدمات الأكاديمية)، كما يوضح

الجدول رقم (5)

جدول (5): الصدف الداخلي لفقرات المجال الأول: الخدمات الأكاديمية

م	معامل الارتباط (r)	قيمة sig	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	قيمة sig	مستوى الدلالة
1	0.666	0.00	داله عند 0.01	2	0.622	0.00	داله عند 0.01
3	0.716	0.00	داله عند 0.01	4	0.665	0.00	داله عند 0.01
5	0.791	0.00	داله عند 0.01	6	0.791	0.00	داله عند 0.01
7	0.628	0.00	داله عند 0.01	8	0.815	0.00	داله عند 0.01
9	0.720	0.00	داله عند 0.01	10	0.775	0.00	داله عند 0.01
11	0.830	0.00	داله عند 0.01	12	0.487	0.00	داله عند 0.01
13	0.570	0.00	داله عند 0.01	14	0.639	0.00	داله عند 0.01
15	0.725	0.00	داله عند 0.01	16	0.741	0.00	داله عند 0.01

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية "28" تساوي 0.463

ويتضح من الجدول (5) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول الخدمات الأكاديمية والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وقيمة (r) المحسوبة أكبر من قيمة (r) الجدولية والتي تساوي (0.361) وبذلك تعتبر فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

### 2.1. الصدف الداخلي لفقرات المجال الثاني: الخدمات الإدارية:

قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (الخدمات الإدارية) والمعدل الكلي لفقراته، كما يوضح الجدول رقم (6)

جدول (6): الصدف الداخلي لفقرات المجال الثاني: الخدمات الإدارية

م	معامل الارتباط	قيمة sig	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	قيمة sig	مستوى الدلالة
1	0.632	0.000	داله عند 0.01	2	0.603	0.000	داله عند 0.01
3	0.615	0.000	داله عند 0.01	4	0.830	0.000	داله عند 0.01
5	0.691	0.000	داله عند 0.01	6	0.816	0.000	داله عند 0.01
7	0.705	0.000	داله عند 0.01	8	0.573	0.001	داله عند 0.01
9	0.714	0.000	داله عند 0.01	10	0.690	0.000	داله عند 0.01
11	0.744	0.000	داله عند 0.01	12	0.657	0.000	داله عند 0.01
13	0.732	0.000	داله عند 0.01	14	0.700	0.000	داله عند 0.01
15	0.540	0.002	داله عند 0.01	16	0.656	0.000	داله عند 0.01
17	0.662	0.000	داله عند 0.01				

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية "28" تساوي 0.463

ويتضح من الجدول (6) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني الخدمات الإدارية والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وقيمة (r) المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي (0.361)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

3.1. الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية: قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (خدمات البيئة الجامعية) والمعدل الكلي لفقراته، كما يوضح الجدول رقم (7)

جدول (7): الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية

م	معامل الارتباط	قيمة sig	م	معامل الارتباط	قيمة Sig	م	معامل الارتباط	قيمة Sig
1	0.636	0.000	2	0.678	0.000	3	0.664	0.000
3	0.791	0.000	4	0.719	0.000	5	0.788	0.000
5	0.795	0.000	6	0.864	0.000	7	0.822	0.000
7	0.832	0.000	8	0.638	0.000	9	0.773	0.000
9	0.896	0.000	10	0.817	0.000	11	0.575	0.001
11			12			13		
13			14			15		

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية "28" تساوي 0.463

ويتضح من الجدول (7) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث خدمات البيئة الجامعية والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وقيمة (r) المحسوبة أكبر من قيمة (r) الجدولية والتي تساوي (0.361)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق البنائي لمجالات الدراسة: قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين المجموع الكلي للمجالات مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، كما يوضح الجدول رقم (8)

جدول (8): معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

م	محتوى المجالات	معامل الارتباط	قيمة Sig
الاستبانة: جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية			
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	0.898	0.000
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	0.913	0.000
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	0.879	0.000

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية "28" تساوي 0.463

ويتضح من جدول رقم (8) أن معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل مجال أقل من (0.05)، وقيمة (r) المحسوبة أكبر من قيمة (r) الجدولية والتي تساوي (0.361). وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

الثبات هو "إمكانية الحصول على نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيق الاستبانة على نفس الأفراد" (غباري وأبو شعيرة، 2010م)، وقد تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما:

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: جرى احتساب درجات العينة الاستطلاعية بحساب ثبات الاستبانة، حيث تم تجزئة فقرات الاستبانة إلى جزأين (الفقرات ذات الأرقام الفردية والفقرات ذات الأرقام الزوجية، ثم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات الفقرات ذات الأرقام الفردية والفقرات ذات الأرقام الزوجية، وتم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط "سبيرمان براون" للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) للفقرات الزوجية، حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{2r}{r + 1}$$

حيث إن (r) معامل الارتباط، كما تم استخدام معادلة "جتمان" للفقرات الفردية، وهو كما موضح في جدول رقم (9)

جدول (9): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

م	محتوى المجال	عدد الفقرات	التجزئة النصفية	معامل الارتباط المصحح
الاستبانة: جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية				
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	16	0.778	0.875
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	*17	0.774	0.873
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	*15	0.805	0.892
	المجموع الكلي	48	0.814	0.897

من الجدول السابق يتضح أن هناك معامل ثبات مرتفع لفقرات الاستبانة مما يطمئن الباحثين على استخدام الاستبانة، وبالتالي يمكن الوثوق في النتائج.

2- طريقة "ألفا كرونباخ" Alpha Cronbach's: قام الباحثان بحساب معامل ثبات الأداة (الاستبانة) بطريقة "ألفا كرونباخ" حيث ظهرت النتائج كما هو موضح في جدول رقم (10)

جدول (10): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	محتوى المجال	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الاستبانة: جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية			
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	16	0.931
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	17	0.922
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	15	0.944
	المجموع الكلي	48	0.968

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحثين من استخدام الاستبانة في جمع البيانات.

#### نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

قام الباحثان بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، حيث تضمن عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائجها وتفسيرها ومناقشتها والتعقيب عليها، بالإضافة إلى بيان أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة.

#### المحك المعتمد في الدراسة:

حيث إنه تم استخدام مقياس "ليكات" الخماسي في إعداد أداة الدراسة، فقد تبنت الدراسة المحك الذي ذكره (عبد الفتاح، 2008م، ص 539) للحكم على الفقرات عند استخدام مقياس "ليكات" الخماسي. ومن خلالها يتم تحديد نتيجة كل فقرة من فقرات الدراسة، ونتيجة كل بُعد من أبعاد الدراسة بشكل نهائي، وقد قام الباحثان بحساب النسبة المئوية لطول الفقرات وهي موضحة في جدول رقم (11).

جدول (11): المحك المعتمد في الدراسة (تقسيم الأوزان النسبية)

المستوى	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
المتوسط الحسابي	أقل من (1.80)	من (1.80) إلى (2.59)	من (2.60) إلى (3.39)	من (3.40) إلى (4.19)	أكبر من (4.19)
الوزن النسبي	أقل من %36.00	من %36.00 إلى %51.99	من %52.00 إلى %67.99	من %68.00 إلى %83.99	أكبر من %83.99

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ما درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة " جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية " بمجالاتها ودرجتها الكلية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب للمجالات ودرجتها الكلية

م	المجالات	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	16	3.63	11.6	72.6	2	كبيرة
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	17	3.38	12.4	67.67	3	متوسطة
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	15	3.66	12.41	73.36	1	كبيرة
	الدرجة الكلية للاستبانة	48	3.55	32.5	71.1		كبيرة

يتضح من الجدول السابق أن الدرجة الكلية لتقدير عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، حصلت على وزن نسبي (71.1%) أي بدرجة تقدير كبيرة.

ويعزو الباحثان تلك النتيجة إلى:

- اهتمام الجامعات الفلسطينية بمرحلة الدراسات العليا، ووجود المنافسة الشديدة بين تلك الجامعات، تفرض عليها تقديم أفضل ما لديها من الخدمات لاستقطاب الطلبة.
  - على الرغم من حصول الدرجة الكلية على درجة تقدير كبيرة إلا أن هناك ضرورة لتلبية الجامعات الفلسطينية لحاجات الطلبة من الخدمات الأساسية، وتحسين جودتها.
  - إن هذه الدرجة منطقية في ظل ظروف الحصار التي تعيشها محافظات فلسطين الجنوبية، وحاجة هذه الجامعات للكثير من الموارد المادية والتي لا يمكن الحصول عليها بسبب هذا الحصار.
- تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العوضي، 2018م) التي توصلت إلى أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم جاءت بدرجة كبيرة بنسبة مئوية (72.15%) بينما تختلف مع دراسة (السعافين، 2015م) التي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية جاء متوسطاً بنسبة (53.84%).

أما ترتيب مجالات الاستبانة حسب أوزانها النسبية؛ فكان على النحو التالي:

1. جاء المجال الثالث: "خدمات البيئة الجامعية" في المرتبة الأولى حيث حصل على وزن نسبي (73.36%)

وبدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى:

- وجود متابعات مستمرة من خلال وحدات الجودة في الجامعات الفلسطينية للاهتمام بالبيئة الجامعية لتكون أكثر

جاذبية للطلبة بمبانيها وساحاتها ومرافقها المختلفة، لأنها أكثر الأمكنة التي يقضي فيها الطلبة جُل أوقاتهم.

- وجود بيئة ومساحات خضراء كافية في كلا الجامعتين، كما حصلت الجامعة الإسلامية على المرتبة الأولى في

الاستدامة الخضراء على مستوى الجامعات العربية.

2. جاء المجال الثاني: "الخدمات الإدارية" في المرتبة الثالثة والأخيرة، حيث حصل على وزن نسبي (67.67%)

وبدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- تأثير الجانب المادي على استجابات الطلبة وخاصة في المجال الإداري، لأن ظروف الطلبة الاقتصادية لا

تسمح لهم بتسديد الرسوم الدراسية كاملة، ما يضطرهم إلى الاحتكاك بالموظفين من حين لآخر.

- ارتباط معظم الخدمات الإدارية بالأموال المالية للطلبة، وبتعقيدات الأنظمة واللوائح التي تفرضها الجامعة بسبب

الأزمة الاقتصادية التي تمر بها الجامعات.

#### المجال الأول: الخدمات الأكاديمية:

قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، للاستجابات من قبل عينة الدراسة لكل

فقرة من فقرات الاستبانة والجدول (13) يوضح تحليل فقرات المجال الأول.

جدول (13): استجابة افراد العينة لدرجة تقديرهم لجودة الخدمات الأكاديمية

م.	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	توفر الجامعة مناهج دراسية متطورة لبرامج الدراسات العليا.	3.63	0.929	72.6	7
2.	يلائم محتوى البرامج الأكاديمية، احتياجات المجتمع وسوق العمل.	3.44	0.882	68.8	16
3.	يجد الطلبة تعاوناً من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم.	3.66	0.995	73.2	4
4.	يسهم محتوى المناهج في البرامج الأكاديمية في تنمية مهارات البحث والتفكير والاستقصاء.	3.70	0.915	74.0	3

11	71.1	0.955	3.55	توفر المصادر، والتقنيات التربوية، ووسائل التعليم الخاصة لبرامج الدراسات العليا.	5.
2	78.60	0.916	3.93	يوظف أعضاء هيئة التدريس أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار.	6.
1	79.00	0.947	3.95	يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفايات والدرجات العلمية.	7.
10	72.4	0.976	3.62	تتيح برامج الدراسات العليا الفرص لإشباع اهتمامات الطلبة العلمية.	8.
7	72.6	0.979	3.63	يجد طلبة الدراسات العليا تعاوناً من أعضاء هيئة التدريس في تنفيذ أبحاثهم.	9.
4	73.2	0.999	3.66	يقدم عضو هيئة التدريس للطلبة المساعدة في اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية.	10.
6	73.02	0.950	3.651	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية طرق وأساليب فعالة.	11.
14	70.1	0.947	3.505	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية.	12.
15	69.4	1.015	3.470	تواجد أعضاء هيئة التدريس في مكاتبهم في الساعات المكتبية للرد على تساؤلات الطلبة.	13.
7	72.6	0.946	3.63	ينمي أعضاء الهيئة التدريسية الروح التعاونية بين الطلبة من خلال النشاطات والأعمال الجماعية.	14.
12	71.04	0.988	3.552	توفر الكتب والمراجع (ورقية- إلكترونية) التي يحتاجها طلبة الدراسات العليا.	15.
13	70.17	0.962	3.508	توفر الدوريات والمجلات العلمية التي يحتاجها طلبة الدراسات العليا.	16.
	72.67	11.64	58.142	جميع الفقرات	

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير المجال الأول "جودة الخدمات الأكاديمية" من استبانة "جودة الخدمات"، كانت كبيرة، وتراوح الوزن النسبي ما بين (68.8%-79.00%)، وكانت أعلى فقرة في مجال "الخدمات الأكاديمية": الفقرة رقم (7) والتي نصت على: "يتم اختيار أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفايات والدرجات العلمية"، وقد جاءت بدرجة تقدير كبيرة، واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (79.00%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- اعتماد الجامعات الأسلوب المنهجي في انتقاء أعضاء التدريس فيها، من ذوي الكفاءة والدرجات العلمية العالية حتى ترتقي بنفسها، وتتميز من غيرها من الجامعات في ظل التنافس الكبير بينها.

- أن السمعة المؤسسية تتطلب اختيار العاملين في المؤسسة وفق معايير محددة، تسمح باختيار أعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً علمياً وأخلاقياً.
- تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (6) والتي نصت على: " يوظف أعضاء هيئة التدريس أسلوب البحث والدراسة الذاتية باستمرار"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وبوزن نسبي وقدره (78.60%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى:
- وعي أعضاء هيئة التدريس بأن طلبة الدراسات العليا لا بد أن يكونوا باحثين، وعليهم استخراج المعلومات بأنفسهم بالإضافة لإتقان مهارة البحث العلمي.
- أن التكاليف البحثية والواجبات تعتمد على المهارات الذاتية للطلبة، والبحث العلمي الذاتي أساس في الدراسات العليا.
- كما يتضح من الجدول أن أدنى فقرتين في مجال " الخدمات الأكاديمية" كانتا:
- الفقرة رقم (2) والتي نصت على: " يلائم محتوى البرامج الأكاديمية، احتياجات المجتمع وسوق العمل"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة السادسة عشر والأخيرة بوزن نسبي قدره (68.8%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى:
- إلى الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة وغير المستقرة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني في (قطاع غزة)، والتي أدت إلى وجود فجوة واضحة بين أعداد الطلبة من البرامج المختلفة، واحتياجات سوق العمل، وأنه ليس من أولويات الجامعات الفلسطينية دراسة سوق العمل وتوفير برامج ملائمة له.
- أن معظم البرامج الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية متشابهة، ولم يطرأ عليها أي تغيير يتلاءم مع الواقع منذ زمن.
- الفقرة رقم (13) والتي نصت على: " تواجد أعضاء هيئة التدريس في مكاتبهم في الساعات المكتبية للرد على تساؤلات الطلبة" وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الخامسة عشر وقبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (69.4%)، ويعزو الباحثان ذلك:
- أن اللقاءات والمحاضرات تكون مسائية، وفي الغالب سيكون أعضاء هيئة التدريس قد غادروا الجامعة، ولهذا يتعذر لقاء الطلبة بأساتذتهم.
- أن الظروف الصحية المتمثلة بأزمة "كورونا" فرضت على المسؤولين إغلاق الجامعات بشكل طارئ، وحددت تواجد أعضاء هيئة التدريس والطلبة فيها عبر اللقاءات الإلكترونية.

### المجال الثاني: الخدمات الإدارية:

قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، للاستجابات من قبل عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات الاستبانة والمتعلقة بجودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، والجدول رقم (14) يوضح تحليل فقرات المجال الثاني.

جدول (14): استجابة أفراد العينة لدرجة تقديرهم لجودة الخدمات الإدارية

م.	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	الجدول الدراسية مناسبة لمواعيد الطلبة وتخلو من التعارضات.	3.81	0.883	76.2	2
2.	ترود الجامعة الطلبة بدليل طالب الدراسات العليا، يجيب عن تساؤلاتهم بخصوص الجامعة وبرامجها.	3.74	1.06	74.8	3
3.	توجد آلية معلننة ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات الطلبة.	3.325	1.07	66.5	10
4.	يقدم موظفو الجامعة الخدمات للطلبة بدافعية عالية.	3.56.	1.00	71.2	7
5.	يملك الموظفون المعلومات الأساسية، ويبدون استعداداً دائماً لمساعدة الطلبة.	3.64	0.930	72.8	4
6.	تأخذ عمادة الدراسات العليا بآراء الطلبة في تطوير الخدمات الجامعية.	3.218	1.06	64.36	11
7.	تستحق نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة الرسوم التي تستوفيها.	3.00	1.16	60	15
8.	يحافظ الموظفون على سرية بيانات الطلبة وخصوصياتهم.	3.99	0.88	79.8	1
9.	تُحدّد الاختبارات في أوقات مناسبة لظروف الطلبة.	3.63	1.00	72.6	5
10	يتعاون مسؤولو مراكز البحوث في الجامعة مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم.	3.54	0.94	70.8	9
11	تشارك الطلبة في الإعداد للمؤتمرات العلمية، والأيام الدراسية.	3.29	1.01	65.8	12
12	توفر الجامعة خدمات طباعة الأبحاث، الرسائل، التحليل الإحصائي، مقابل رسوم مادية رمزية.	3.03	1.17	60.6	13
13	يشترك طلبة الدراسات العليا في تقييم برامج الدراسات العليا.	2.95	1.155	59	16
14	إجراءات دفع الرسوم واضحة وتناسب إمكانيات الطلبة	3.02	1.184	60.4	14
15	توفر الجامعة مصادر بحثية إلكترونية للطلبة (المنهل، دار المنظومة. إلخ).	3.56	1.085	71.2	7
16	توفر الجامعة منح دراسية للطلبة.	2.56	1.158	51.2	17
17	يساعد أمين المكتبة طلبة الدراسات العليا في البحث عن أي موضوع.	3.59	1.05	71.8	6
	جميع الفقرات	57.52	12.403	67.67	

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير المجال الثاني " الخدمات الإدارية " من استبانة "جودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا "، كانت ما بين كبيرة ومتوسطة، وتراوح الوزن النسبي ما بين (79.8% - 51.2%)، وكانت أعلى فقرة في مجال " الخدمات الادارية"، الفقرة رقم (8) والتي نصت على: "يحافظ الموظفون على سرية بيانات الطلبة وخصوصياتهم"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (79.8%) ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- حرص إدارة الجامعة على أن لكل طالب حقاً في خصوصية بياناته ومعلوماته التي لا يجوز انتهاكها وفق القوانين الإدارية الجامعية.

- أن البرامج الإلكترونية مزودة بألية برمجية تحدد اسم الموظف الذي يطلع على بيانات الطلبة، وبالتالي ستكون بيانات الطلبة آمنة.

تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1)، والتي نصت على: "الجدول الدراسية مناسبة لمواعيد الطلبة وتخلو من التعارضات"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (76.2%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- توفر التخطيط السليم في إعداد الجداول الدراسية الجامعية بصورة واضحة تمنع التعارضات بين المساقات، بحيث كل مستوى له مساقات محددة.

- التزام الطلبة بالجدول الخاصة بكل مستوى، وعدم التنقل حسب رغبتهم؛ يمنع أي تعارضات في الجدول.

كما يتضح من الجدول أن أدنى فقتين في مجال " الخدمات الادارية" كانتا:

الفقرة رقم (16) والتي نصت على: " توفر الجامعة منح دراسية للطلبة"، وجاءت بدرجة تقدير متوسطة، وقد احتلت المرتبة السابعة عشر والأخيرة بوزن نسبي قدره (51.2%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- قلة وجود تمويل خارجي كاف لمساعدة الطلبة مادياً لإكمال دراستهم، بالإضافة إلى أنه ليس من أولويات الجامعة تقديم منح لطلبة الدراسات العليا.

- اعتقاد القيادات الجامعية أن الدراسات العليا دراسة ترفيهية وغير ملزمة، وأن المنح الدراسية لطلبة مرحلة البكالوريوس أولى بها.

الفقرة رقم (13) والتي نصت على: " يشترك طلبة الدراسات العليا في تقويم برامج الدراسات العليا"، وجاءت بدرجة تقدير متوسطة، وقد احتلت المرتبة السابعة عشرة والأخيرة بوزن نسبي قدره (59.00%)، ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- أن تقييم البرامج الأكاديمية من اختصاص وحدة الجودة بالجامعة، وأن دور الطلبة في عملية التقييم يقتصر على تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.

- أن هناك معايير محددة لتقييم البرامج الأكاديمية تتمثل في مدى إقبال الطلبة على البرنامج، ومدى ملاءمة البرنامج لحاجات المجتمع وسوق العمل.

#### المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية:

قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، للاستجابات من قبل عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات الاستبانة والمتعلقة بجودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، والجدول رقم (15) يوضح تحليل فقرات المجال الثالث في الاستبانة.

جدول (15): استجابة أفراد العينة لدرجة تقديرهم لجودة خدمات البيئة الجامعية

م.	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات ومزودة بالتسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية من حيث (التهووية، الإضاءة، المساحة، وسائل إيضاح، وسائط سمعية وبصرية...)	3.84	0.993	76.8	3
2.	تتسم مباني ومنشآت الجامعة بالعصرية.	3.86	0.943	77.2	1
3.	تقدم الكافتيريا خدمات جيدة للطلبة.	3.56	1.07	71.2	13
4.	يتسم محيط الجامعة بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.	3.69	1.005	73.8	5
5.	تتناسب مساحة الحدائق مع عدد الطلبة.	3.67	1.09	73.4	8
6.	عدد الأجهزة في المختبرات العلمية يتناسب مع عدد الطلبة.	3.66	0.960	73.2	9
7.	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، دورات المياه، الكهرباء، وغيرها) كافية.	3.72	1.03	74.4	4
8.	تتوافر في الجامعة مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.68	1.002	73.6	6
9.	يوجد شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة.	3.42	1.29	68.4	15
10	الأجهزة والمعدات في الجامعة مساندة للعصر وحديثة.	3.63	1.07	72.6	11
11	تعمل الجامعة على توفير بيئة تعليمية مناسبة لطلبة الدراسات العليا لتحسين أدائهم.	3.62	1.03	72.4	12

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البيان	م.م
14	69	1.059	3.45	توفر الخدمات الطبية بما يلبي احتياجات الطلبة.	12
6	73.6	0.989	3.68	توفر مختبرات علمية حديثة.	13
10	72.6	1.033	3.63	ربط المكتبة بقواعد البيانات الكبرى في التخصصات المختلفة.	14
1	77.2	0.952	3.86	يتوفر شروط السلامة والأمان لجميع الطلبة في الحرم الجامعي.	15
	73.36	12.416	55.02	جميع الفقرات	

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير المجال الثالث "خدمات البيئة الجامعية" من استبانة "جودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا"، كانت جميع الفقرات درجات تقديرهم كبيرة، وتراوح الوزن النسبي ما بين (68.4%-77.2%)، وكانت أعلى فقرة في مجال "خدمات البيئة الجامعية":

الفقرة رقم (15) والتي نصت على: "يتوفر شروط السلامة والأمان لجميع الطلبة في الحرم الجامعي"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (77.2%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- توفر الجامعات وسائل السلامة العامة للطلبة من خلال: وجود أمن الجامعة لحماية الطلبة والتدخل في حالة الطوارئ، وتعزيز الجامعة الشعور بالأمان والثقة للطلبة، والحرص على سلامتهم من أي أذى.

- أن وزارة التربية والتعليم العالي تضع معايير معينة لحماية الطلبة أثناء الخطر، لضمان بيئة جامعية آمنة لهم.

وجاءت الفقرة رقم (2) والتي نصت على: "تتسم مباني ومنشآت الجامعة بالعصرية" على الترتيب الأول بوزن نسبي قدره (77.2%) وجاءت بدرجة تقدير كبيرة ويعزو الباحثان ذلك إلى:

- حرص الجامعة على توفير مبانٍ ملائمة للطلبة، وشراؤها لأحدث الأجهزة والمعدات في ظل وجود التنافس الكبير بين الجامعات الفلسطينية ما يؤدي إلى انعكاسات إيجابية للطلبة نحو الجامعة.

- أن مرافق الجامعة وأبنيتها مزودة بحاسة الإنذار المبكر، للتنبه بأي خطر قد يتعرض له الطلبة.

- حرص الجامعة على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات، والجهود المبذولة من إدارة الجامعة لتحسين البيئة الجامعية بطريقة مستمرة، وتطوير القاعات الدراسية لتناسب وتلائم احتياجات طلبة الدراسات العليا.

كما يتضح من الجدول أن أدنى فقرتين في مجال "خدمات البيئة الجامعية" كانتا:

الفقرة رقم (9) والتي نصت على: " يوجد شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الخامسة عشر والأخيرة بوزن نسبي قدره (68.4%)، ويعزو الباحثان ذلك: - أن استخدام شبكة الانترنت في الجامعة في عملية التعليم الإلكتروني قد أثر على قدرتها في تلبية احتياجات الطلبة بشكل سلبي.

- اعتماد الطلبة على الانترنت بشكل أساس في الوفاء بمتطلبات المواد الدراسية من تكاليف وواجبات بحثية يؤثر على الشبكة.

الفقرة رقم (12) والتي نصت على: " توفر الخدمات الطبية بما يلبي احتياجات الطلبة"، وجاءت بدرجة تقدير كبيرة، وقد احتلت المرتبة الخامسة عشر والأخيرة بوزن نسبي قدره (69.00%)، يعزو الباحثان ذلك: - أن العيادة الطبية موجودة في الجامعة وتلبي حاجات الطلبة والعاملين، إلا أن مواعيدها قد تختلف مع مواعيد الطلبة وحضورهم إلى الجامعة.

- اعتقاد بعض الطلبة أن الخدمات الطبية المتوفرة في الجامعة هي لحالات الطوارئ فقط.

الإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغيرات (الجنس، الجامعة، التخصص)؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحثان بالإجابة عن الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجنس (ذكر، أنثى).

وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في متوسط استجابة عينة الدراسة لدرجة توفر جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجنس، والجدول رقم (16) يوضح تحليل المجال.

جدول (16): نتائج اختبار (T) لجودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا تعزى إلى الجنس

م	المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة sig	مستوى الدلالة
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	ذكر	197	58.5025	11.12848	.663	.508	غير دالة
		أنثى	147	57.6599	12.33521			
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	ذكر	197	58.0203	12.17515	.860	.390	غير دالة
		أنثى	147	56.8571	12.71392			
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	ذكر	197	55.6142	12.02902	1.022	.308	غير دالة
		أنثى	147	54.2313	12.91652			
	الاستجابة الكلية	ذكر	197	172.1371	31.50731	.956	.340	غير دالة
		أنثى	147	168.7483	33.81919			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "342" تساوي 1.965 يوضح من الجدول السابق: أن القيمة (t) المحسوبة لجميع المجالات تساوي (.956) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.965)، كما أن قيمة مستوى الدلالة (.340) وهي أكبر من (0.05) ما يدل على أنه لا توجد فروق في مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات تعزى لمتغير الجنس، ويعزو الباحثان ذلك إلى: - أن الحرم الجامعي الذي يضم الطلاب والطالبات واحد، وكذلك التعليمات واللوائح موجهة للطلاب والطالبات، فلا فرق في الخدمات المقدمة لكل منهما.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العوضي، 2018م) التي بينت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير طلبة كلية التربية لدرجة جودة العناصر المقدمة في جامعة القدس المفتوحة، وتعزى إلى متغير الجنس. وتختلف مع دراسة (حلس، 2015م) التي بينت أن جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، في متغير الجنس لصالح الذكور.

2. الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجامعة (الإسلامية-الأقصى).

وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في متوسط استجابة عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجامعة، والجدول رقم (17) يوضح تحليل المجال.

جدول (17): نتائج اختبار t لجودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا تعزى إلى متغير الجامعة

م	المجال	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة sig	مستوى الدلالة
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	الإسلامية	254	59.0354	10.89451	2.405	.017	دالة
		الأقصى	90	55.6222	13.30082			
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	الإسلامية	254	58.5669	12.14542	2.645	.009	دالة
		الأقصى	90	54.5778	12.71554			
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	الإسلامية	254	58.3071	10.58899	9.188	.000	دالة
		الأقصى	90	45.7556	12.56114			
	الاستجابة الكلية	الإسلامية	254	175.9094	30.45666	5.189	.000	دالة
		الأقصى	90	155.9556	33.75054			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "342" تساوي 1.965

يتضح من الجدول السابق: أن القيمة t المحسوبة لجميع المجالات تساوي (5.189) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.965)، كما أن قيمة مستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05) ما يدل على وجود فروق في مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى:

- معرفة إدارة الجامعة الإسلامية بأهمية تقديم الخدمات لطلبة الدراسات العليا وتقديم التسهيلات والتجهيزات التي تساعد الطلبة على الاهتمام بدراساتهم حتى التمام والكمال.
- حرص الجامعة على التمتع بميزات تنافسية في ظل وجود التنافس بين الجامعات والسعي لاستقطاب الطلبة.
- وجود وحدة الجودة الإدارية التي تهتم بتطوير الخدمات.

- قدرة إدارة الجامعة على لتصرف بالمال باعتبارها جامعة أهلية مختلفة عن جامعة الأقصى التي تقع تحت إدارة وزارة التربية والتعليم ما يؤخر عملية تطويرها.

3. الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير التخصص (كليات علمية-كليات إنسانية).

وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في متوسط استجابة عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير التخصص، والجدول رقم (18) يوضح تحليل المجال.

جدول (18): نتائج اختبار (T) لجودة الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا تعزى إلى التخصص

م	المجال	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة sig	مستوى الدلالة
1	المجال الأول: الخدمات الأكاديمية	كليات إنسانية	296	58.1486	11.27190	.025	.980	غير دالة
		كليات علمية	48	58.1042	13.88898			
2	المجال الثاني: الخدمات الإدارية	كليات إنسانية	296	57.7770	11.94015	.942	.347	غير دالة
		كليات علمية	48	55.9583	14.99923			
3	المجال الثالث: خدمات البيئة الجامعية	كليات إنسانية	296	55.4020	12.14728	1.407	.160	غير دالة
		كليات علمية	48	52.6875	13.87353			
	الاستجابة الكلية	كليات إنسانية	296	171.3277	31.16067	.905	.366	غير دالة
		كليات علمية	48	166.7500	40.00452			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "342" تساوي 1.965

يتضح من الجدول السابق: أن القيمة (t) المحسوبة لجميع المجالات تساوي (0.905) وهي أقل من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.965)، كما أن قيمة مستوى الدلالة (0.366) وهي أكبر من (0.05) ما يدل على أنه لا توجد فروق في مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية، تعزى إلى متغير التخصص، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى:

- أن الجامعات لا تفرق في الخدمات بين الكليات، سواء كانت كليات إنسانية أو كليات علمية، فجميع الطلبة يحق لهم التمتع بالخدمات التي تقدمها الجامعة بغض النظر عن التخصص.

- التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يقدم الباحثان التوصيات التالية:

- ضرورة متابعة وزارة التربية والتعليم العالي للخدمات التي تقدمها الجامعات لطلبتها.
- تفعيل دور وحدات الجودة في الجامعات الفلسطينية لتقييم الخدمات المقدمة لطلبتها وتحسين جودتها.
- الاهتمام بالخدمات الإدارية في الجامعات الفلسطينية من حيث التيسير على الطلبة وتلبية احتياجاتهم.
- الاستفادة من تجارب الجامعات العالمية في تقديم خدمات أكاديمية وإدارية مناسبة للطلبة.
- تحسين البيئة الجامعية وتمكين الطلبة من كل ما يحتاجونه في العملية التعليمية.

## المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت (2009م): *إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية*، دار الفجر للنشر والتوزيع: القاهرة.
- أبو شمالة، فرج، أبو شمالة، إبراهيم (2017م): *مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة*، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني، الذي عقدته كلية فلسطين التقنية في دير البلح في الفترة 6-7/12/2017.
- أبو علام، رجاء (2010م): *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*، ط6، دار النشر للجامعات: القاهرة.
- البيلوي، حسن وطعيمة، رشدي وسليمان سعيد (2008م): *الجودة الشاملة بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات*. دار المسيرة، عمان، الأردن.
- الترتوري، محمد، وجويحان، أغادير (2006م): *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*، الطبعة (1)، دار المسيرة للنشر، عمان.
- حلس، سالم (2013م): *أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية*، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد1، المجلد 23، ص 98-122.
- حمود، خضير (2010م): *إدارة الجودة في المنظمات المتميزة*، دار الصفاء، الأردن.
- الحوري، سليمان والزيود، حسين (2012م): *قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال "دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال"*، الأردن، مجلة المنارة، المجلد18، العدد 1، ص 241-278.
- الدeshان، جمال (2003م): *الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية "دراسة تحليلية لآراء الطلبة"*، المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان جامعة المستقبل في الوطن العربي، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- دياب، نائل (2017م): *بناء مقياس للجودة الشاملة لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة*، رسالة ماجستير، فلسطين.
- السعافين، فاطمة (2015م): *استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية في غزة.
- سلمان، محمد (2013م): *مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)*، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، ص 1-50.
- شلدان، فايز والعتار، خالد (2020م): *درجة توافر معايير الجودة في برامج الدراسات العليا بكلية التربية بالجامعة الإسلامية وسبل تطويرها*، المؤتمر التربوي الثامن اتجاهات حديثة في تطوير التعليم تجارب تربوية ونفسية، غزة، فلسطين.
- شلدان، فايز (2017م): *مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه*، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد 6، العدد 6، ص 139-154.

- الشووارو، ياسين (2020م) مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ع (28) م (3) 243 - 259.
- صالح، بوعبد وكمال، بوعظم (2014م): نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة سطيف، الجزائر.
- عبد الفتاح، عز (2008م) مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss، السعودية.
- العرموطي، أيمن وعزالدين، مدثر (2016م): درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين، مجلة العلوم التربوية، المجلد 43، ملحق 3، ص ص 1197 - 1212، الإمارات.
- عزام، أفشان (2018): أبعاد جودة الخدمة ورضا الطلاب: دراسة لمؤسسات التعليم العالي الخاصة في المملكة العربية السعودية، المجلة الأوروبية للعلوم الطبيعية والاجتماعية، المجلد 7، العدد 2، ص ص 275-284.
- العساف، ليلي (2008). مؤشرات قياس البيئة الجامعية النموذجية حالة دراسية. العدد 1، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأردن. ص ص 565 - 585.
- عفانة، عزو، نشوان، تيسير (2018م): مناهج البحث التربوي أسس وتطبيقات، مكتبة الطالب الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين.
- العوضي، رأفت (2018م): قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة (جامعة القدس المفتوحة نموذجاً)، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، العدد الخامس، ص ص 625 - 650.
- الغامدي، علي وحورية، علي (2017م): واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، مجلة العلوم التربوية، العدد الأول، ج(3)، ص ص 81-128 السعودية.
- غباري، ثائر، أبو شعيرة، خالد (2010م): مناهج البحث التربوي تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي، عمان.
- فكرون، نسرین (2015م) دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات، أبحاث اقتصاديات وإدارية، العدد السابع، جامعة بسكرة.
- الكندري، نبيلة (2014): واقع رضا طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة الكويت عن الخبرات الأكاديمية والعلمية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 132، ص ص 37-66.
- المؤتمر الوطني (2015م): الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، جامعة النجاح: فلسطين.
- مؤتمر (2015): الخدمات الطلابية وتأثيرها على رفاهية الطلاب، كفر الشيخ: مصر.
- الهويش، فاطمة، محبوب، سماح (2018م): اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم، مجلة جامعة شقراء، العدد (9)، ص ص 161-188.

المواقع الإلكترونية:

موقع الجامعة الإسلامية (2020م): لمحة تاريخية <http://www.iugaza.edu.ps>

وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (2020): نشأة التعليم العام والتعليم العالي: فلسطين

<http://www.moehe.gov.ps/moehe/moehecreation>

وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (2018): الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة، الجامعات: فلسطين

[http://www.aqac.mohe.gov.ps/aqac/?page\\_id=831](http://www.aqac.mohe.gov.ps/aqac/?page_id=831)

### List of references:

- Abdel-Fattah, Ezz (2008) Introduction to descriptive and inferential statistics using sppp, Saudi Arabia.
- Abu Allam, Raja (2010 AD): Research Methods in Psychological and Educational Sciences, 6th Edition, Universities Publishing House: Cairo.
- Abu Al-Nasr, Medhat (2009): Management of Student Activities and Services in Educational Institutions, Dar Al-Fajr for Publishing and Distribution: Cairo.
- Abu Shamala, Faraj, Abu Shamala, Ibrahim (2017): The availability of quality educational and student services at Palestine Technical College in Deir al-Balah from the students' point of view, a paper presented to the Second Scientific Conference on Sustainability and Enhancing the Creative Environment of the Technical Sector, which was held by the Palestine Technical College in Deir al-Balah Dates in the period .
- Afana, Ezzo, Nashwan, Tayseer (2018 AD): Educational Research Methods, Foundations and Applications, Student Library, Islamic University, Gaza-Palestine.
- Al-Armouti, Ayman and Ezzeddine, Muddathir (2016): The degree of student satisfaction towards educational services: a case study on Abu Dhabi University - Al Ain Branch, Journal of Educational Sciences, Volume 43, Supplement 3, pp. 1197-1212,
- Al-Assaf, Lily (2008). Indicators for measuring the typical university environment, a case study. number 1, . Amman Arab University for Graduate Studies, Journal of the Association of Arab Universities, Jordan. pp. 565-585.
- Al-Awadi, Raafat (2018): Measuring the quality of services provided by Palestinian universities in the light of contemporary global changes (Al-Quds Open University as a model), Journal of Palestine Technical College for Research and Studies. 5, pp. 625-650.
- Al-Bilawi, Hassan and Taima, Rushdi and Suleiman Saeed (2008 AD): Total Quality between Excellence Indicators and Accreditation Standards: Foundations and Applications. Dar Al Masira, Amman, Jordan.
- Al-Dahshan, Jamal (2003 AD): Student Services at Menoufia University "An Analytical Study of Student Opinions", the tenth annual conference of the University Education Development Center entitled The University of the Future in the Arab World, Faculty of Education, Ain Shams University.
- Al-Ghamdi, Ali and Houria, Ali (2017 AD): The reality of the experiences and academic services provided by Taibah University to its students in the light of the American University of Colorado Scale, Journal of Educational Sciences, No. 1, C (3), pp. 81-128 Saudi Arabia.
- Al-Houri, Suleiman and Al-Zayoud, Hussein (2012): Measuring the quality of educational services provided to postgraduate students at the College of Business and Finance Administration, "A field study on the universities of the North Region", Jordan, Al-Manara Magazine, Vol. 18, No. 1, pp. 278-241.
- Al-Huwaish, Fatima, Mahboub, Samah (2018 AD): Attitudes of university students towards the educational and student services provided to them, Shaqra University Journal, Issue (9), pp. 161-188.
- Al-Kandari, Nabila (2014): The Reality of Students' Satisfaction of the College of Graduate Studies at Kuwait University with the Academic and Scientific Experiences in the Light of Some Variables, The Arabian Gulf Message Journal, No. 132, pp. 37-66.
- Al-Saafin, Fatima (2015): A proposed strategy to improve the quality of student services in Palestinian universities, a master's thesis, the Islamic University of Gaza.
- Al-Tarturi, Muhammad, and Juwaihan, Agadir (2006 AD): Total Quality Management in Higher Education Institutions, Libraries and Information Centers, Edition (1), Dar Al Masirah Publishing, Amman.

- Azzam, Afshan (2018): Dimensions of Service Quality and Student Satisfaction: A Study of Private Higher Education Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia, *European Journal of Natural and Social Sciences*, Vol. 7, No. 2, pp. 275-284.
- Conference (2015): Student services and their impact on student welfare, Kafr El-Sheikh: Egypt.
- Diab, Nael (2017): Building a measure of the overall quality of graduate programs in Palestinian universities in the Gaza Strip, Master's thesis, Palestine.
- Ghobari, Thaer, Abu Shaira, Khaled (2010 AD): Educational research methods and practical applications, first edition, Arab Society Library, Amman.
- Hammoud, Khudair (2010): Quality Management in Distinguished Organizations, Dar Al-Safaa, Jordan.
- Helles, Salem (2013): The impact of educational service quality on student satisfaction, an applied study on master's students in the Faculty of Commerce at the Islamic University, *Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies*, Issue 1, Volume 23, pp. 98-122.
- Saleh, Bouabed and Kamal, Bouazim (2014): Models and methods for measuring service quality, an applied study on the services of Algiers Post, PhD thesis, Faculty of Economics, Commercial and Facilitation Sciences, Setif University, Algeria.
- Salman, Muhammad (2013): The level of quality of university services as perceived by Al-Aqsa University students according to the Service Quality Scale (SERVPERF), *Al-Aqsa University Journal, Human Sciences Series*, Vol. 17, pp. 1-50.
- Shaldan, Fayeze (2017): The level of academic satisfaction among students of the College of Education at the Islamic University of Gaza and ways to improve it, *Specialized International Educational Journal*, Vol. 6, No. 6, pp. 139-154.
- Shaldan, Fayeze and Al-Attar, Khaled (2020): The degree of availability of quality standards in graduate programs at the Faculty of Education at the Islamic University and ways to develop them, the Eighth Educational Conference, Modern Trends in Education Development Educational and psychological experiences, Gaza, Palestine.
- The National Conference (2015 AD): Student Services in Palestinian Universities, An-Najah University: Palestine.
- The Islamic University website (2020 AD): a historical overview <http://www.iugaza.edu.ps>
- Palestinian Ministry of Education and Higher Education (2020): The Rise of Public Education and Higher Education: Palestine <http://www.moehe.gov.ps/moehe/moehecreation>
- Palestinian Ministry of Education and Higher Education (2018): The National Commission for Accreditation and Quality, Universities: Palestine <http://www.aqac.mohe.g>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Chandra, Teddy & Ng, Martha & Chandra, Stefani & Priyono (2018): *The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study*, *Journal of Social Studies Education Research*, Vol.9, No.3, P109-131
- Kundi, Ghulam & Saqib Khan, Muhammad & Qureshi, Qamar (2014): *"Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions (A Case Study of Gomal University, DI Khan, Khyber Pakhtunkhwa Pakistan)*, *Industrial Engineering Letters*, Vol.4, No.3, P23-28.
- Saleem, Shahzadi, & Moosa, Kamran, & Imam, Abeer, & Ahmed Khan, sd (2017): *"Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan*, *Iranian Journal of Management Studies*, Vol. 10, no.1, P237-258.